



# FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Psicología

“CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO EN COLABORADORES DEL ÁREA OPERATIVA DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, LIMA 2019”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autora:  
Claudia Sayuri Buitron Veramendi

Asesor:  
Mg. Johnny Erick Enciso Rios

Lima - Perú

2021

## DEDICATORIA

El siguiente trabajo está dedicado a mis padres quienes me brindan el apoyo necesario para seguir adelante en mi crecimiento profesional.

A mis sobrinas que son mi motivación de cada día.

Para aquellos maestros que han enriquecido mi conocimiento de manera positiva; así mismo, a mis colegas, que dieron un gran apoyo a esta investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

Para mi madre, quien me enseñó que mientras trabajes duro lograrás todos tus objetivos, siendo perseverante, para ella nada fue fácil, pero todo se consigue a través de la dedicación.

A mi padre que a pesar de la distancia siempre me apoyó, lo tengo presente y este logro se lo dedicaré a él.

A mis sobrinas que me brindan todo el apoyo, amor, comprensión.

A Nataly Santiago, por su apoyo y dedicación de manera incondicional para culminar con esta investigación.

A Lilia Vargas, que me brinda su apoyo y cariño incondicional en todo momento, quien es un ejemplo a seguir.

Y también a todas las personas quienes fueron parte de este proceso.

## INDICE

Dedicatoria.....	2
Agradecimiento.....	3
Índice de Tablas.....	6
Índice de Figuras.....	7
Resumen.....	8
Abstract.....	9
Capítulo I. Introducción.....	10
1.1.Realidad problemática.....	10
1.2.Marco teórico.....	16
1.2.1. Antecedentes internacionales.....	16
1.2.2. Antecedentes nacionales.....	17
1.2.3. Definición del clima laboral.....	21
1.2.3.1.Factores del clima laboral.....	23
1.2.3.2.Teorías del clima laboral.....	25
1.2.4. Definición del desempeño.....	25
1.2.4.1.Evaluación del desempeño.....	27
1.2.4.2.Teoría del desempeño.....	28
1.2.4.3.Dimensiones del desempeño laboral.....	31
1.2.5. Justificación de la investigación.....	33
1.3.Formulación del problema.....	33
1.4.Objetivos.....	33
1.4.1. Objetivo general.....	33
1.4.2. Objetivos específicos .....	34
1.5.Hipótesis.....	34

1.5.1. Hipótesis general.....	34
1.5.2. Hipótesis específicas.....	34
Capítulo II. Metodología.....	36
2.1. Tipo de investigación.....	36
2.2. Población y muestra (Materiales instrumentos y métodos) .....	36
Criterio de inclusión.....	37
Criterios de exclusión.....	37
2.3. Técnica e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	37
Técnicas .....	37
Recolección de datos.....	38
Instrumentos.....	38
Escala de clima laboral SL – SPC.....	38
Valides y confiabilidad.....	40
Escala de desempeño laboral .....	40
Valides y confiabilidad.....	41
2.4. Procedimiento.....	41
Capítulo III. Resultados.....	42
3.3. Análisis estadísticos descriptivos.....	42
Capítulo IV. Discusión y conclusión.....	50
4.1. Discusión.....	50
4.2. Conclusiones.....	52
4.3. Recomendaciones.....	53
Referencias.....	55
Anexos.....	60

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> <i>Categorías diagnósticas de la escala de clima laboral (CL – SPC).....</i>	43
<b>Tabla 2.</b> <i>Correlación entre el clima laboral y desempeño.....</i>	44
<b>Tabla 3.</b> <i>Variables demográficas por sexo.....</i>	45
<b>Tabla 4.</b> <i>Análisis de normalidad.....</i>	45
<b>Tabla 5.</b> <i>Correlación entre las áreas del clima laboral y desempeño.....</i>	46
<b>Tabla 6.</b> <i>Correlación entre las áreas de desempeño y la variable clima laboral.....</i>	46
<b>Tabla 7.</b> <i>Niveles de frecuencia de clima laboral.....</i>	47
<b>Tabla 8.</b> <i>Niveles de frecuencia de desempeño.....</i>	47
<b>Tabla 9.</b> <i>Variables demográficas por edad.....</i>	48
<b>Tabla 8.</b> <i>Variables demográficas por tiempo de permanencia.....</i>	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> <i>Variables demográficas por sexo.....</i>	47
<b>Figura 2:</b> <i>Variables demográficas por edad.....</i>	48
<b>Figura 3:</b> <i>Variables demográficas por tiempo de permanencia.....</i>	50

## RESUMEN

El presente estudio de investigación es descriptivo correlacional, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores del área operativa de una empresa de telecomunicaciones.

En el capítulo I se detalla la realidad problemática que se vive en el Perú según algunos autores, se ubican los estudios divididos en antecedentes internacionales y nacionales, así mismo, el marco teórico donde se mencionan a distintos autores con la perspectiva por cada uno de ellos según la variable estudiada.

En el capítulo II, se ubica la metodología de la investigación, está conformado por el diseño de investigación cuantitativo, el alcance de la investigación es descriptivo correlacional, y el diseño es no experimental transversal. Encontramos a la población conformada por todos los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones, la muestra fue de 60 colaboradores. Los instrumentos utilizados son la Escala del clima laboral CL de Sonia Palma y Escala de Desempeño Laboral de Andrés Zerpa

En el capítulo III, abarca el análisis de los datos estadísticos obtenidos según el Spss V20, los resultados obtenidos demostraron una correlación alta y significativa ( $r = 0,788$ ) ( $p < 0.05$ ).

**Palabras clave:** Clima laboral, colaboradores, telecomunicaciones, autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales y desempeño.



## ABSTRACT

The present research study is descriptive correlational, whose objective was to determine the relationship between the work environment and the performance of employees in the operational area of a telecommunications company.

The first chapter details the problematic reality that is experienced in Peru according to some authors, the studies are divided into international and national antecedents, as well as the theoretical framework where different authors are mentioned with the perspective of each one of them according to the variable studied.

In chapter II, the research methodology is located, it is conformed by the research design which was quantitative, the scope of the research is descriptive and the design is non-experimental transversal. The population was made up of all the employees of the telecommunications company, the sample consisted of 60 employees. Finally, the data analysis technique and the instruments used are Escala del clima laboral CL de Sonia Palma y Escala de Desempeño Laboral de Andrés Zerpa

Chapter III covers the analysis of the statistical data obtained according to spss, the results obtained showed a high correlation ( $r= 0.788$ ) ( $p<0.05$ ).

**Keywords:** Work climate, employees, telecommunications, self-realization, work involvement, supervision, communication, working conditions and performance.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En el mundo empresarial moderno hay una preocupación por el crecimiento dentro del mercado; es decir, ser más competitivos que las demás organizaciones; sin embargo, no toman en cuenta el factor humano, es el recurso más importante de una institución; por lo cual, no solo deben ser capacitados, si no también se les debe dar un entorno laboral agradable, resaltando su importancia dentro de una empresa, y sobre todo, brindándoles un buen clima laboral, donde puedan desarrollar su inteligencia emocional, en el cual se sentirán más seguros y con ganas de seguir trabajando con el objetivo de su crecimiento personal y laboral; por ello, es necesario implementar un programa de evaluación de desempeño que permita administrar correcta y sistemáticamente el desempeño de los colaboradores de cada organización. (Brunet, 1987)

En el rubro de telecomunicaciones ha habido pocas investigaciones sobre el clima laboral y desempeño; por ello, realizamos la investigación en dicho rubro; la cual cuenta con una capacidad de 80 colaboradores, entre ellos 20 son administrativos y 60 operativos; los cuales. Es necesario recalcar que el desempeño de los colaboradores y el clima laboral son temas que repercuten en el desarrollo de esta organización; puesto que están vinculados con los objetivos organizacionales y una gestión eficiente del capital humano.

Con respecto al clima laboral, en la empresa no se realiza algún tipo de medición para identificar el nivel en el que se encuentra y cuales seria sus fortalezas o puntos de mejora, los cuales podrían afectar y/o ocasionar dificultades. Acuña (2009), manifiesta que el recurso humano es el más importante; por lo tanto, se le debe generar un ambiente cálido y adecuado para que el personal pueda desarrollar sus actividades de manera satisfactoria. Según lo mencionado por Ruiz (2007), indicó que el entorno o ambiente laboral en el cual los trabajadores desarrollan sus actividades es lo que se conoce como clima laboral, clima organizacional o ambiente de trabajo; así mismo, es importante indicar que existe una gran variedad de definiciones.

“La evaluación del desempeño laboral no se puede restringir a la opinión superficial respecto del comportamiento funcional de la persona; sino que es preciso encontrar las causas e intervenir en ellas” (Chiavenato, 2011). Bajo esta premisa, se propone este informe de investigación para estudiar el grado de vinculación entre el clima laboral y desempeño de los empleados en área de la compañía de telecomunicaciones. Debido a que las variables afectan a la productividad, se podrían presentar dificultades. Por otro lado, debe tenerse en cuenta que el ambiente de trabajo está dentro de las cualidades de una buena organización por lo que es necesario evaluar el ambiente de trabajo en función a los resultados de los socios en el campo operativo de la empresa y el desempeño de cada empresa. Una de ellas son las relaciones interpersonales y otros aspectos relacionados con las actitudes y emociones de las personas hacia la organización.

En el mundo de las organizaciones cada vez se vuelve más competitivo, ya que hay muchas organizaciones del mismo rubro; por ello, que cada una de ellas se resalta por la calidad de trabajo, y para ello se requiere de una buena productividad a través del clima laboral y el desempeño. Cada empresa tiene un tipo de exigencia de acuerdo con el rubro en el que se encuentra; debido a ello, el clima laboral es la clave esencial para el buen desempeño de los colaboradores, lo que nos permitirá tener una visión más amplia de las diferentes investigaciones nacionales e internacionales. A medida que pasa el tiempo las organizaciones van tomando consciencia de la importancia de tener un buen clima laboral y desempeño entre sus colaboradores, se han ido orientado a la relevancia que conlleva el contar con un ambiente cálido, donde la convivencia sea positiva, se transforme en un valor agregado de cada organización. (Molina, 2011)

Por otro lado, en las compañías el número de colaboradores y la tasa de rotación han aumentado, lo que causa un entorno de trabajo inestable, contradicciones laborales y personales entre operadores y gerentes. No hay evidencia de quejas, rumores y acusaciones contra ciertos coordinadores en el área de negocios, por lo que estos eventos pueden tener impacto emocional, que podrían afectar al rendimiento, por lo tanto, reducir la eficiencia de los servicios que prestan los colaboradores.

La Organización Internacional del Trabajo (2019), junto con la agencia europea de investigación Eurofond, realizaron un informe de análisis comparativo con encuestas sobre la calidad del empleo; las cuales se realizaron en 41 países sobre todo en los últimos cinco años. Se examinaron siete aspectos de la calidad de los puestos de trabajos, los cuales fueron:

- El entorno físico
- La intensidad del trabajo
- Las horas
- El entorno social
- Las competencias
- El desarrollo profesional
- Las perspectivas
- La remuneración

En conclusión, el informe recalco que la calidad del trabajo es mejorable si se reducen las exigencias excesivas a los trabajadores y si se limita la exposición a los riesgos. Así mismo, se detalló la importancia de un clima social positivo en el trabajo, en particular, de administrativos y de compañeros que son empáticos, así como del dialogo social para mejorar la calidad del empleo. Por último, instaron a todos los países del mundo a elaborar encuestas sobre las condicional de trabajo que incluyan datos comparables sobre las condiciones laboral, indico la importancia crucial para determinar las cuestiones de interés. (OIT, 2019)

Hoy en día, en las empresas se considera que el clima laboral es primordial para lograr llegar a los niveles altos de eficacia y eficiencia; así mismo, tiene influencia en el desempeño laboral que desarrollan los trabajadores, puesto que esto incide en la obtención de los resultados y el cumplimiento de los objetivos trazados de las empresas, esto nos ayudara a concentrar esfuerzo en la exploración de potenciales, que impulsan a que una organización sea más exitosa, desarrollándose de esta manera una ventaja competitiva. (Robbins, 2004)

Las personas tienen la necesidad de pertenecer a un ambiente laboral donde puedan desarrollar confianza, desenvolverse, y crecer profesionalmente, de tal manera que sea beneficioso tanto como para los colaboradores y la empresa. La existencia de un desarrollo positivo o negativo de la organización dependerá de la percepción de los mismos colaboradores en relación con las funciones, calidad laboral, y a la entidad. Esta idea se ve reforzada por Guillen y Guil (2000), quienes mencionaron que la percepción del clima laboral depende de cada uno de los empleados.

Para Bañuelos (2010), un buen clima laboral se orienta hacia los objetivos de la empresa, mientras que el mal clima laboral se va a manifestar por diversas molestias hacia los colaboradores que sienten que su labor no es considerado o reconocido por sus superiores que estén a cargo del servicio o de la empresa; generando muchas inquietudes o comentarios hacía sus líderes y a la vez esto ocasione que el personal se sienta desmotivado, lo cual se verá reflejado en su bajo desenvolvimiento, y en el trabajo en equipo; ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento.

A nivel mundial, para un propósito común, las organizaciones están representadas por un grupo de personas, que se identificarán por su actitudes, motivaciones y comportamientos. Según Solarte (2009), el clima es un sentimiento en el cual los empleados tienen una percepción de satisfacción o insatisfacción con sus necesidades sociales y sentimientos laborales. Además, hoy en día no en todas las empresas mantienen un clima laboral adecuado puesto que, las empresas intentan velar por sus necesidades y metas, es por ello por lo que los empleados tienen largas jornadas laborales e incluso se llevan trabajo para casa, estando sometidos al estrés constante porque toman como referencia de que es parte de permanecer en una empresa. Por otro lado, algunas organizaciones se preocupan por mantener un clima laboral adecuado, puesto que, intentan mejorar constantemente para que los colaboradores se identifiquen, se sientan más a gusto y sean más competitivos

Según Chiavenato (2002), el desempeño laboral, “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. Hoy en día, las compañías de telecomunicaciones mantienen exceso de rotación, es una debilidad ya que esto también influye en la percepción de los colaboradores sobre su entorno laboral lo que a su vez puede afectar negativamente su rendimiento.

En resumen, en los últimos años, en la mayoría de las organizaciones se tiene en cuenta que para lograr ciertos objetivos debemos cambiar las percepciones de los empleados. En la actualidad, ya no se sostiene de manera concisa de que los empleados respondan de manera rápida a las exigencias de la empresa. Por el contrario, en cada organización son conscientes de que los trabajadores son recursos humanos de suma importancia, es decir, que son el apoyo del buen trabajo y desarrollo de los sistemas organizacionales (Robbins, 2004).

Según el informe de la Organización Mundial de la salud (2017), la salud laboral es una acción multidisciplinaria diseñada para promover y proteger los riesgos para la salud de los empleados mediante la prevención y reducción de riesgos, y el control de enfermedades. La reducción de accidentes e incidentes y la eliminación de factores. Además, se esfuerza por crear y promover un ambiente cálido, saludable y seguro para sus colaboradores, de manera similar, intenta crear un buen ambiente y una organización laboral para promover el bienestar físico, mental y social.

Si bien es cierto todas las empresas se distinguen por tener características específicas que se diferencian entre sí, esta distinción es creada por los propios colaboradores. Vale la pena mencionar que el ambiente interno de la organización está determinado por sentimientos psicológicos. Sin embargo, esto no depende de características personales, sino también de las características del grupo. Ya sea que estén protegidas o no, su forma de sentirse en el entorno laboral (ya sea favorable o desfavorable) se considera como un entorno laboral. (García, 2009)

En base a lo mencionado en líneas anteriores, es necesario identificar el entorno de trabajo de la organización, ya que facilitará y nos permitirá tomar las mejores decisiones a favor de los colaboradores. Además, debe tenerse en cuenta que tanto las investigaciones nacionales e internacionales tienen como fin nutrir la información sobre el clima laboral.

En este caso, la productividad, el rendimiento y la gestión del capital humano se han convertido en los puntos clave para la supervivencia de la organización, por lo que la dirección, la motivación, la coordinación y la satisfacción de los empleados son cada vez más importantes para los colaboradores. Entre ellos, la satisfacción de los empleados ocupa una posición prioritaria en las percepciones positivas o negativas, lo que afectará la rotación, la ausencia, el bajo rendimiento, los conflictos y otros problemas organizacionales.

Aunque las personas tienden a perseguir objetivos variables en la toma de decisiones para proporcionar servicios a las organizaciones, la investigación realizada sobre este tema en las últimas décadas muestra que, para mantener la productividad a largo plazo, es necesario aumentar el clima laboral; es decir, la calidad del ambiente de trabajo (Robbins, S. y Judge, T., 2013).

Actualmente en las empresas cuando se percibe un clima laboral desfavorable por los colaboradores se considera como un problema serio. Aunque, si tiene una comprensión errónea del entorno de trabajo, causará mayores problemas, es decir, tiene una mala comprensión del buen clima, que se considerará como una forma de percibir a cada miembro del grupo (Baltazar, D. & Chirinos, J., 2013).

Cabe resaltar, que hay autores como Uribe (2015) que resaltan la importancia del clima laboral, puesto que, influye en el desempeño de los colaboradores de una empresa. Es por ello, que, con la finalidad de hacer frente a esta problemática, se plantea encontrar la relación existente que hay entre el clima laboral y desempeño de los colaboradores del área operativa de una empresa de telecomunicaciones, a fin de hallar resultados que validen nuestra hipótesis.

## 1.2.MARCO TEÓRICO

### 1.2.1. Antecedentes internacionales

Un estudio relacionado en el país de Nicaragua realizado por Zans (2017), que consiste en evaluar el “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016” el propósito de esta investigación es describir el clima organizacional, determinar el desempeño laboral existente y determinar la relación entre dos variables. El desarrollo de esta investigación utiliza un método cuantitativo y elementos descriptivos cualitativos. Su población fue de 88 colaboradores, y su muestra de 59 colaboradores. Los resultados obtenidos muestran que el ambiente en las organizaciones es más optimista, feliz y entusiasta. La mejora de la atmosfera organizacional afectara el desempeño de los empleados organizacionales. Por último, el clima actual en la FAREM es de confianza, puesto que el 68% de los trabajadores encuestados indicaron estar motivados y solo el 32% indicaron lo opuesto, caso contrario paso con la dimensión de comunicación en el cual el 68% de los colaboradores indicaron que no existen una adecuada comunicación dentro del equipo de trabajo.

Sum (2015), realizo una investigación en Guatemala, que determinó que los incentivos son un tema muy importante para las empresas, porque si los incentivos se aplican correctamente, ayudará a aumentar la productividad de los empleados y también es importante para el desempeño del trabajo personal. Obtenga resultados más grandes y mejores. El desempeño de los colaboradores se refleja en las actividades que realizan en el área de trabajo, que también depende del comportamiento de los colaboradores en el trabajo y de su entusiasmo. Durante la investigación, el nivel de motivación de los colaboradores es muy alto, ya que su desempeño en la empresa se realizó con 34 evaluados del personal administrativo de la organización del distrito 1 de Quetzaltenango. El estudio es descriptivo, como una herramienta de prueba



en psicología, se utiliza para medir el nivel de motivación y utiliza la escala Likert para determinar el grado de desempeño laboral de los colaboradores.

En Guatemala Sierra (2015), se realizó una investigación sobre el “ambiente de trabajo del cooperador del área administrativa del hospital regional AVCobán”. El estudio es de naturaleza descriptiva y su propósito es determinar el seguimiento y el apoyo del entorno de trabajo del socio de la organización proponiendo pautas para sus áreas de aplicación. Su muestra de 29 colaboradores, 16 mujeres y 13 de hombres, respectivamente, y el equipo fue “diagnosticado del entorno laboral, que fue aprobado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en 2010”. El resultado es un ambiente de trabajo satisfactorio, que enfatiza la buena comunicación entre colegas y el jefe.

Pacheco (2017), realizó su tesis doctoral denominada Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba, Ecuador. El cual tuvo como objetivo analizar la relación que existen entre clima organizacional y desempeño laboral, tuvo una población de 50 gerentes y administradores; y 96 colaboradores y trabajadores de las PYMES hoteleras de la ciudad de Riobamba; su diseño fue transversal, correlacional y no experimental. Los resultados demostraron que, si existe una correlación positiva entre el clima organizacional y del desempeño laboral, confirmando de esta manera su hipótesis general, se halló que el valor de la correlación es de 0,713 (correlación alta), siendo esta una correlación positiva entre las variables de clima organizacional y desempeño laboral.

### **1.2.2. Antecedentes nacionales**

En Lima se realizó una investigación propuesta por Castro, F. y Ramon, S. (2017). En su tesis: “Influencia del clima laboral en el desempeño de funcionarios de negocios del segmento exclusivo de una empresa bancaria en Lima – 2016” el objetivo principal de la investigación es determinar como el entorno de trabajo afecta el desempeño de los colaboradores. Los tipos de investigación son secciones transversales cuantitativas, no transversales y descriptivas. Use dos cuestionarios para medir el entorno de trabajo y las

variables de rendimiento. En resumen, se puede considerar que el entorno de trabajo juega un papel importante en la organización. Del mismo modo, se ha determinado que existe una relación entre la atmósfera de trabajo y el desempeño de los empleados de la organización.

Por otro lado, Huaripoma & Rosado (2018), realizaron una investigación denominada “Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios de una entidad pública del Cercado de Lima 2017”. Se halló que la investigación arrojó resultados que señalan la relación significativa entre el clima laboral y el desempeño con elementos que mejoren la productividad del trabajo. Existe una relación significativa entre la realización personal y trabajo en equipo de los trabajadores CAS en una entidad pública del Cercado de Lima 2017, con un ( $r = ,228$   $p < .05$ ). Los resultados arrojaron que la percepción de oportunidades de superación es dada por los cursos institucionales, incremento salarial y funciones de los trabajadores. El objetivo del estudio contribuye a mejorar los métodos de trabajo a través del control, seguimiento y evaluación de resultados de los colaboradores. Por otro lado, se halló que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,648 (Correlación alta). Hernández, R., & Antonie, K. (2018). Realizo su tesis “Desempeño docente y clima laboral desde la percepción docente en una institución educativa de Parcoy”. El propósito de este estudio es establecer la relación entre la atmósfera laboral y desempeño educativo de las instituciones educativas, una de sus hipótesis fue: desde la perspectiva de los conceptos de enseñanza organizacional, la correlación entre el desempeño docente y la atmósfera laboral. La población estuvo compuesta por 48 docentes, el tipo de investigación fue experimental y tuvo un diseño descriptivo y relevante. Utilizaron dos herramientas para la medición, un cuestionario de ambiente de trabajo con 30 ítems y un cuestionario de desempeño docente con 20 ítems. De esta forma, los datos obtenidos mediante el uso de la versión SPS 22 de la prueba de tabulación y fueron procesados por métodos estadísticos. Para probar la relación entre las variables de estudio, se utiliza una prueba T de estudiante con significancia menor a  $p < 0.05$ , siendo esta una correlación muy alta (0.97).

Finalmente, la conclusión es que existe una correlación positiva muy alta entre el ambiente de trabajo y el desempeño docente. Desde la perspectiva de la conciencia docente de la institución. Por otro lado, existe una relación entre el aprendizaje del alumno y la escala de enseñanza. Para demostrar la relación entre las variables de estudio se usó la Prueba T de student (coeficiente de Pearson) con una significancia  $p < 0.05$ . se encontró que existe correlación positiva muy alta entre el desempeño docente y el clima laboral dado por el valor 0.980. Relación notable. Desde la perspectiva del maestro, los estudiantes aprenden, participan en la gestión escolar y tienen un desarrollo profesional con estatus de enseñanza y ambiente de trabajo.

Tamayo, Ñ. y Romero, C. (2019), en su investigación denominada: “El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018”, la investigación fue no experimental para lo cual se utilizó un cuestionario de 22 preguntas con una muestra de 109 colaboradores, el instrumento se validó a través de la aplicación del coeficiente Alfa de Conbrach. Los resultados arrojaron que existe una correlación entre ambas variables, ya que poseen una correlación positiva moderada de 0,668.

De los Ríos (2015), presenta una investigación en lima sobre el clima laboral por la dirección de recursos humano en los meses de septiembre y octubre en el 2014, Como resultado, se realizaron mejoras en todas las dimensiones evaluadas. Según investigaciones recientes, el resultado de la mejora es la dimensión de la equidad, que se ha mejorado significativamente y que está relacionada con la equidad en la compensación de los empleados. Del mismo modo, el 60% de los empleados evaluados están satisfechos con esta dimensión, que es 12 puntos porcentuales más alta que el resultado de 2013 (48%). Por otro lado, el 80% de los colaboradores administrativos están orgullosos de trabajar en la Universidad Católica del Perú, que es 5 puntos porcentuales más que en 2013 (75%). El 71% de los colaboradores expresó su satisfacción con la credibilidad de las instituciones, autoridades, directores y jefes. En comparación con los registros de 2013, estas cifras también han aumentado en un 5%. En resumen, como se mencionó anteriormente, la

participación de los colaboradores es importante porque pueden lograr resultados satisfactorios y proporcionar evidencia gratificante.

Luza (2017), investigo el “clima laboral y la satisfacción laboral en la calidad educativa de instituciones educativas de Lima”, el propósito es determinar el impacto del ambiente laboral y la satisfacción laboral en las instituciones educativas de Lima. El tipo de encuesta se aplica y, a nivel de interpretación, el diseño es transacciones causales relevantes. La muestra consistió en 130 docentes que fueron seleccionados mediante la emisión de cuestionarios para realizar encuestas de cuestionarios con el fin de obtener resultados y recopilar los datos necesarios para la ejecución de los estudios anteriores. Utilizaron instrumentos probados en nuestro entorno. En resumen, con base en los resultados obtenido, se puede concluir, que existe relación significativa entre las variables la calidad de los servicios, y el desempeño docente, con un nivel de correlación de 0,493 ( $p= 0,0153$ ) utilizando el test Rho de Spearman, es decir que, el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral han afectado la calidad de la educación de la institución educativa "María Auxiliadora" en Lima.

Delgado, C., Yensmey, E., y Pinela Pérez, M. (2019) realizo una tesis denominada “relación entre la comunicación organizacional y el clima laboral en los trabajadores de la institución educativa n° 16119 del c.p tabacal – chontali – Jaen 2019”, Su objetivo principal es determinar la relación entre la comunicación organizacional y la atmósfera de trabajo de los trabajadores organizados, y proporcionarles estrategias para mejorar la comunicación, fortaleciendo así la atmósfera de trabajo de la organización. La investigación realizada fue cuantitativa, no experimental, relevante y transversal; la herramienta que utilizaron fue un cuestionario estructurado en una muestra de 27 colaboradores, lo que resultó en una correlación positiva débil entre las variables debido a un El otro muestra un nivel regular de dependencia de estas dos variables y una incidencia moderada.

Barriga (2016), realizó una investigación sobre el “clima organización y desempeño docente en la universidad Jaime Bausate Meza” la cual se hizo en Lima. Se tuvo como objetivo establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño docente de la institución, la metodología fue de tipo descriptivo correlacional para demostrar el nivel de relación que tienen las variables. En conclusión, se demostró la existencia de relación entre el clima organizacional y el desempeño docente en la universidad “Jaime Bausate y Meza, existe con un coeficiente de correlación de 0,755.

### **1.2.3. Definición del clima laboral**

La evolución del clima laboral es muy extensa, a partir del inicio de los 80's Weisner (1981 citado en Martin, 2000) distingue tres enfoques distintos para así afirmar la importancia del clima en las organizaciones:

- a) El clima como algo objetivo y medible, ya que tiende a ser duradero en una organización.
- b) Desde lo subjetivo, como una percepción grupal que forma parte de la visión global de la institución.
- c) Lo subjetivo, pero individual del clima, o sea un constructo personal.

El clima laboral tiene su base en “las percepciones individuales, y a menudo se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización, y se refiere a las situaciones actuales en una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y desempeño laboral”. (Griffin & Moorhead, 2010.p.25)

Hoy en día, con el propósito de alcanzar los objetivos de la compañía, la organización cree que el ambiente de trabajo es muy importante, es decir, aquellas organizaciones con un alto entusiasmo de los empleados y una actitud favorable hará más efectiva a la empresa.

Por otro lado, Blejmar (2005) cree que la emoción que impulsa a los colaboradores a alcanzar sus objetivos. Aquí se introduce el concepto de ambiente de trabajo, porque a través de la relación interpersonal entre los

miembros de la comunidad, las emociones y opiniones compartidas sobre la tarea a resolver son positivas o negativas.

El clima laboral es un concepto dinámico que cambia en función a las percepciones de las personas que tienen en diferentes contextos. Se puede contar con positiva estabilidad en el clima de una organización, con cambios respectivamente graduales. Duración que puede sufrir perturbaciones derivadas de disposiciones que afecten de forma relevante el acontecer organizacional. (Gan y Berbel, 2007, p. 176)

El clima sin lugar a duda afecta el compromiso y el reconocimiento de los empleados de la organización. Es probable que una organización con un buen ambiente de trabajo logre un alto grado de reconocimiento para cada miembro (Gan y Berbel, 2007, p. 176).

(Martínez, B. 2001, p.4) menciona que “el clima laboral está determinado por el conjunto de factores vinculados a la calidad de vida dentro de una organización. Constituye una percepción, y como tal adquiere valor de realidad en las organizaciones”. Por otro lado, Hodgestts y Atlamn (1990 citado en Hinojosa, 2010) definen el clima laboral como “un conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboral en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo”.

El ambiente de trabajo se refiere a la opinión común entre los empleados sobre el lugar de trabajo, el entorno físico, las relaciones interpersonales dentro de la organización y varias razones que pueden afectar el clima laboral.

Un buen ambiente de trabajo conduce a la satisfacción laboral, que está relacionada con la productividad, el absentismo y la tasa de rotación. Del mismo modo, numerosos estudios han demostrado que existe una relación significativa entre el ambiente de trabajo y la satisfacción de los empleados, la satisfacción del cliente y el éxito a largo plazo de la organización (María Jesús Bordas Martínez, 2016, p32).

Según Brunet (2011) hace referencia: “El clima laboral es el resultado de la interacción de los elementos humanos dentro de una organización a través de las funciones que realizan dentro de su puesto de trabajo, a través de una interacción tanto como resultados positivos como negativos.”

#### 1.2.3.1. Factores del clima laboral

Según el "Cuestionario del entorno laboral" (Escala CL del entorno laboral de Sonia Palma Carrillo), se explorarán las variables del clima laboral en función de aspectos relevantes, como la posibilidad de logro personal, la participación en las tareas asignadas, la supervisión obtenida y el acceso a la información. Estas variables están relacionadas con el trabajo que coordinan con otros colegas y las condiciones de trabajo que les ayudan a completar sus tareas (Palma, 2004, p6 -7).

Los cinco factores establecidos en base al análisis estadístico y cuantitativa son los siguientes:

- a) **Autorrealización:** “Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades del medio laboral a favorecer el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro” (Palma, 2004, p7).

Así mismo, Escudero (2011), hace mención a la pirámide de Maslow, en la cual menciona que la autorrealización es un deseo de las personas en la cual buscan superarse y satisfacer el potencial de cada uno, de tal manera que cuando llegan a este nivel, tienen la capacidad de poder salir adelante.

- b) **Involucramiento laboral:** “Identificación con los valores organizacionales y el compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización (Palma, 2009, p7).

Frías (2001), considera que el colaborador se involucra laboralmente, si es que conoce y adhiere para sí mismo la misión y los objetivos de la empresa, de tal manera que se verá reflejado el compromiso del trabajador con su equipo de trabajo, con sus funciones y con la misión establecida por la organización, para lograr un mejor resultado dentro de la empresa.

- c) **Supervisión:** “Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y

orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario” (Palma, 2004, p7).

- d) **Comunicación:** “Percepción del grado de fluidez, celeridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma” (Palma, 2004, p7).

Cuadrado (2007), indica que el desarrollo de la productividad de la empresa será efectivo, debido a la comunicación que se ejecuta entre los colaboradores, por otro lado, habrá un bajo rendimiento cuando se trata de una comunicación con diferentes direcciones de mano, puesto que, ellos no tienen un contacto directo con otras áreas o jefes de sección.

- e) **Condiciones laborales:** “Reconocimiento de que la institución provee de los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas” (Palma, 2004, p7). De tal manera que los trabajadores puedan realizar sus labores de la mejor manera. Así mismo, cuando hacen mención a las condiciones laborales, no solo se refieren a lo económico si no también, a los diversos elementos que la empresa les brinda a los trabajadores para que puedan realizar un buen trabajo. Sin embargo, De la Fuente (como se citó en Cuadrado, 2007) mantiene que el sistema de remunerativo es uno de los factores importantes un colaborador, ya que los salarios medios y bajos, no contribuyen al buen clima laboral, puesto que no permiten que el colaborador busque mejorar ni mucho menos obtener buenos resultados, pero eso no quiere decir que los salarios que sobrepasen los niveles medio mejoren el rendimiento laboral.

Los indicadores señalados anteriormente le proporcionarán un entorno de trabajo favorable para los empleados, siempre que no se vean afectados por factores que los perjudiquen, lo que implica un comportamiento destructivo y, por lo tanto, se reflejará en la eficiencia de su trabajo.



### 1.2.3.2. Teorías del clima laboral

#### Teoría del clima laboral de Likert

Aquí, estableceremos tres variables basadas en la teoría propuesta por Likert (Likert, 1999, p. 161). Estas variables definen las características de la organización y afectan la percepción individual del ambiente de trabajo:

- ✓ **Variables causales:** Son los resultados diseñados para indicar la dirección del desarrollo y los resultados de la organización, ya sea favorable o desfavorable, si las variables de causa se modifican en consecuencia, también se modificarán otras variables. “Tales como la estructura de la organización y su administración, las reglas y normas, la toma de decisiones, etc.”.
- ✓ **Variables intervinientes:** Son variables importantes porque están diseñadas para medir el estado interno de la organización y se centran en los procesos que ocurren en la organización, reflejados en aspectos como la motivación, el rendimiento, la eficiencia, la actitud y la comunicación.
- ✓ **Variables finales:** Estas variables son el resultado de variables causales y variables intermedias, porque se reflejarán en los logros de la organización, tales como: productividad organizacional, pérdida o ganancia.

Estas variables afectan la percepción de los empleados de la organización sobre el entorno laboral.

### 1.2.4. Definición del desempeño

El Desempeño laboral se define, según Bohórquez, como “el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” (citado en Araujo y Guerra, 2007). Además, Chiavenato hace una enunciación, ya que muestra que “el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la empresa, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (citado en Araujo y Guerra, 2007).

Según García (2011) citado por Chávez (2014, pág. 75), define el desempeño laboral como “aquellas acciones o comportamiento observados en los empleados que son esenciales para lograr los objetivos de la organización, los cuales pueden ser medido en términos de competencia de cada colaborador y nivel de contribución de la empresa.” Es decir, es el resultado de como cada colaborador piensa y siente, y como influencia el concepto de desempeño en sus acciones, en los logros de sus propios objetivos, entre otros.

Las empresas actualmente establecen estándares de eficiencia para determinar el nivel productivo de sus colaboradores; es decir, se establecen tiempos, objetivos y metas para determinar cuál es su desempeño y en qué tiempo lo logran, este puede ser individual o grupal.

El desempeño se entiende al nivel de cumplimientos que tiene el colaborador en sus tareas, es la eficacia individual por parte del personal en la empresa. Así mismo, se entiende que el desempeño se mide por un conjunto de habilidades, resultados, necesidades y capacidades, las que a su vez involucran a los resultados de la organización. Dado que el desempeño debe ser evaluado se establece, que es el proceso por el cual se procede a evaluar los diferentes rasgos del trabajo, para establecer en qué nivel de eficacia se encuentra cada colaborador. (Chiang & San Martín, 2015).

Por otro lado, Chiavenato (2000), define que el desempeño, “cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. Afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización”. Además, considera que el desempeño laboral es “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”.

Otros autores como Milkovich y Boudrem (1994), consideran otras características individuales, entre ellas son: *“las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones, estos cambios incluyen la necesidad de ser globales, crecer sin usar más capital y responder a las amenazas y oportunidades de la economía.”*

El desempeño laboral como una actitud frente a la función de realizar sus labores, las cuales, permite el crecimiento de la organización, genera eficiencia, permitiendo reducir las amenazas, minimizar los riesgos y crear nuevas oportunidades para los colaboradores. Para Robbins & Coulter (2014) el desempeño es “la consecuencia final de una actividad; ejecutar las tareas laborales tan eficiente y eficazmente como sea viable” (pág. 27).

De acuerdo a Milkovich & Boudreau, (1994) "*las mediciones individuales de este no podrían revelar si el bajo desempeño se debe a una asistencia irregular o a una baja motivación*". Por otro lado, se define como "el desempeño de los empleados es el grado en que cumplen con los requisitos laborales, y de acuerdo con todas las definiciones propuestas por diferentes autores, se puede inferir que el desempeño laboral es el logro de una persona en el trabajo o el trabajo.

#### **1.2.4.1. Evaluación del desempeño:**

Para la mayoría de las organizaciones, el objetivo principal del método de evaluación es mejorar el desempeño de individuos y organizaciones. Sin embargo, se pueden establecer otros objetivos. Por ejemplo, un plan efectivo para el desarrollo de los empleados puede no ser el mejor plan para establecer objetivos organizacionales y mejorar el desempeño de los empleados. Además, los datos de gestión del rendimiento son valiosos en casi todas las áreas. Las principales para el autor son las siguientes: Planeación de recursos humanos, reclutamiento y selección, capacitación y desarrollo, planeación y desarrollo de carrera, programas de remuneración, relaciones internas con los empleados, evaluación del potencial de un empleado. (R. Wayne Mondy, 2010, p.239 – 240)

Robbins & Coulter (2014), resaltaron que la medición del desempeño realmente implica en “determinar cuál es el nivel real del desempeño, para ello lo primero que deben hacer los gerentes es obtener información al respecto. Por consiguiente, la medición es parte del proceso de control” (p. 268). Es decir que los autores definen que casi todas las actividades son medibles; sin embargo, los jefes inmediatos deben usar medidas subjetivas para hallar el desempeño, aunque tales medidas no podrían tener limitaciones, es mejor usarlas que no contar con estándar de control alguno (pág. 208).

**a) Método de elección forzada**

Incluye evaluar el desempeño de los colaboradores a través de frases representativas de ciertas alternativas al desempeño personal. En cada parte de la oración, el evaluador debe elegir solo uno o dos que mejor reflejen el desempeño del evaluador. Hay dos formas de estructura: se forman bloques de dos frases de significado positivo y de significado negativo. Al juzgar se elige la frase que más se asemeje y, luego la que menos se asemeje al desempeño del evaluado. La segunda alternativa presenta superiores resultados ya que se evitan las influencias de manera personal.

**b) Ventajas del método de elección forzada**

- Proporciona resultado más confiables y extensos de influencia subjetiva y personales.
- Su aplicación es simple y no requiere preparación compleja.

**c) Desventajas del método de elección forzada**

- Deja al evaluador in ninguna noción el resultado de la evaluación con respecto a sus subordinados. Su elaboración e implementación son complejas.
- Discrimina los empleados como buenos, medios y débiles sin mayor información.
- Cuando se utiliza para fines de desarrollo de recursos humano, necesita una complementación de información acerca de las necesidades de entrenamiento, etc.

**1.2.4.2. Teoría del desempeño****Teoría de “X” y “Y” – Douglas McGregor**

Aquí expondremos los modelos, (Douglas, 1960) Afirma:

Teoría “X”: Basado en el viejo modelo de amenaza y la suposición general mediocre, se supone que las personas tienen una tendencia natural al ocio, y el trabajo es una forma de castigo, que impone dos necesidades urgentes a la

organización: supervisión e incentivos. La mayoría de las personas deben ser obligadas a trabajar por la fuerza, bajo amenaza de control, comando y castigo, para que puedan hacer los esfuerzos apropiados para lograr los objetivos de la organización. Las personas comunes prefieren que se les ordene, quieren evitar responsabilidades, tienen menos ambiciones y son más importantes que su seguridad. (Citado por Casana, 2015, pg. 31)

Teoría “Y”: Los gerentes creen que sus subordinados encuentran una fuente de satisfacción en el trabajo y siempre se esforzarán por lograr los mejores resultados para la organización, por lo tanto, la empresa debe liberar las habilidades de los empleados en estos resultados. El esfuerzo natural, mental y físico requerido para el trabajo es similar al requerido para la recreación o el descanso; las personas necesitan una motivación superior y un ambiente apropiado para motivarlos y alcanzar sus metas personales en condiciones apropiadas. La gente no solo asumirá la responsabilidad, sino que también tratará de asumirla. De acuerdo con el modelo teórico "Y", se puede concluir que, si la organización proporciona un entorno y condiciones apropiadas para el desarrollo personal y la realización de metas y objetivos personales, las personas se comprometerán con sus metas. Se lograrán los objetivos organizacionales y la llamada integración (Citado por Casana, 2015, pg. 31).

### **Teoría de Skinner**

La teoría del refuerzo propuesta por BF Skinner propone una actitud conductual porque afirma que el refuerzo del comportamiento condicional, es decir, el comportamiento está relacionado con el entorno, evita sentimientos, actitudes y esperanzas en esta teoría, porque solo se enfoca en las actividades de los colaboradores. Lo que está sucediendo; por lo tanto, el comportamiento es producto de estímulos del mundo exterior y puede predecir con precisión el comportamiento de los demás porque depende del potenciador y cualquier comportamiento va acompañado de una respuesta, lo que aumenta la posibilidad de repetir el comportamiento (Robbins, 2004).

Así mismo, los reforzados pueden ser positivos. Consisten en las recompensas que se dan por las actitudes realizadas y esta genera un cambio de comportamiento, generalmente en el sentido deseado. (Robbins, 2004).

### **Teoría de Locker**

La teoría de establecimiento de objetivos diseñada por Edwin Locker (Schultz; 1991) está claramente relacionada con el mundo del trabajo. Según Locker, la motivación principal para el trabajo puede estar determinada por el deseo de un objetivo establecido por el colaborador, porque un objetivo específico es una visión del objetivo, y estos objetivos pueden mejorar el rendimiento. Cuando se acepta la dificultad aumentará un poco, ya que producirán un mejor desempeño que un desempeño fácil que participar en metas u objetivos organizacionales.

### **Teoría de la expectativa de Vroom**

La teoría de las expectativas de Vroom está relacionada con la motivación y es una de las teorías más ampliamente aceptadas en la actualidad. Demuestra que la fuerza de la propensión a tomar medidas depende de la fuerza de las expectativas, lo que proporciona un resultado específico que atrae a los colaboradores. En resumen, la teoría asegura que, si un empleado cree que obtendrá una mejor evaluación de desempeño y una recompensa, se sentirá más motivado para hacer mayores esfuerzos. Para su explicación (Robbins, 2004), propuso tres tipos de relaciones.

- Esfuerzos y relación de rendimiento: un cierto esfuerzo dará como resultado una probabilidad percibida de rendimiento.
- Relación de rendimiento de recompensa: contribución personal. El desarrollo de cierto nivel le traerá el resultado ideal.
- Relaciones de recompensa y objetivos personales: el grado en que las recompensas de la organización satisfacen las necesidades u objetivos personales

El propósito de esta teoría es comprender la relación entre las metas individuales y el esfuerzo y el desempeño, el desempeño y la

recompensa, y la recompensa y la satisfacción de las metas individuales (Robbins, 2004).

#### **1.2.4.3. Dimensiones del desempeño laboral.**

Robbins & Judge (2009) define al desempeño laboral como la mezcla entre la eficacia y eficiencia en la ejecución de sus tareas diarias, lo cual se mide considerando la cantidad y calidad del trabajo.

##### **a. Eficiencia laboral**

De acuerdo con Casa (2015) la eficiencia es definida como “la relación entre los recursos utilizados y los logros conseguidos en un proyecto. La eficiencia se da 34 cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo, o cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos”. Para Robbins & Judge en el 2013, una empresa es eficiente cuando logra hacer algo a bajo costo. Algunas medidas populares de la eficiencia organizacional son el rendimiento sobre la inversión y la producción por hora de mano de obra.

Existen diversas definiciones de eficiencia, Chiavenato (2009) menciona que la eficiencia es definida como: una medida normativa de la utilización de la utilización de los recursos en los procesos. La eficiencia es una relación entre costos y bienes, se refiere a la mejor forma de realizar las cosas (método), a fin de que los recursos (personas, herramientas, máquinas, materias primas) se apliquen de la forma más racional dentro de lo que se puede.

Daft (2011) refiere que la eficiencia “se refiere a la cantidad de recursos utilizados para alcanzar las metas de la organización. Se basa en la cantidad de materias primas, dinero y empleados necesarios para lograr determinado nivel de producción”.

**b. Eficacia laboral**

Daft (2011) indica que la eficacia “el significado es muy amplio, que representa el grado al que una organización alcanza sus metas. Que, para ser efectivas, las organizaciones necesitan metas claras y enfocadas, así como estrategias apropiadas en las que todos participen”.

Chiavenato (2011) refiere que es una normativa de los resultados, es la capacidad de lograr el efecto que sea desea o se espera en algo que se ejecuta, es la manera de satisfacer una necesidad de la sociedad mediante los productos o servicios que proporciona la empresa. Por otra parte, Chiavenato (2007), expresa que la eficacia organizacional, se considera como un logro de los objetivos organizacionales en lo que se presenta: mayor productividad, reducción de costos, utilidades, crecimiento dentro de la empresa, etc.

**c. Calidad laboral**

Bonnefoy & Armijo (2005), indican que la calidad es como “la capacidad de lograr la producción de los bienes y servicios de acuerdo a los atributos esperados por los 36 usuarios” (pág. 17). Por otro lado, los autores refieren que la calidad se asocia a cuan oportunos y accesibles son a los usuarios con los bienes y servicios entregados. (Bonnefoy & Armijo, 2005)

**d. Economía laboral**

Bonnefoy & Armijo (2005), mencionan que la economía tiene relación a como se organización los recursos económicos y presupuestarios para el logro de los resultados de la organización. Por otro lado, definen que la economía es, desde el punto de vista institucional de la siguiente forma: se define como la capacidad de una empresa para generar y ejecutar de manera correcta los recursos financieros a favor del cumplimiento de sus objetivos.



### **1.2.5. Justificación de la investigación**

Este estudio identifica la función del colaborador en términos de desempeño laboral. La importancia del proyecto es aumentar la conciencia de la organización para continuar obteniendo un buen ambiente de trabajo y evitar problemas con el desempeño laboral adecuado.

Es necesario que la organización defina completamente los aspectos que pueden conducir a conflictos organizacionales para que las soluciones se puedan generar de inmediato. Por este motivo, establecemos el objetivo de investigar el entorno laboral, ya que depende del rendimiento y la eficiencia del trabajo.

La investigación que se llevará a cabo ayudará a la institución a mejorar sus actividades, ya que proporcionará a los socios sugerencias y oportunidades de mejora basadas en la necesidad de una mejora rápida en el entorno laboral. Por otro lado, entenderemos la satisfacción de cada empleado al realizar su trabajo diario. Finalmente, una vez que se determinan los resultados, los factores que promueven su rápida mejora y felicidad serán considerados inmediatamente o en grupos.

### **1.3. Formulación del problema**

¿Existe relación entre clima laboral y desempeño en colaboradores del área operativa de una empresa de telecomunicaciones?

### **1.4. Objetivos**

#### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre clima laboral y desempeño en colaboradores del área operativa de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2019.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

O1: Determinar la relación entre desempeño y las dimensiones del clima laboral en colaboradores del área operativa de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2019.

O2: Determinar la relación entre clima laboral y las dimensiones del desempeño en colaboradores del área operativa de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2019.

O3: Determinar relación entre las dimensiones del clima laboral y desempeño laboral en colaboradores del área operativa de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2019.

O4: Describir los niveles de prevalencia de clima laboral en colaboradores del área operativa de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2019.

O5: Describir los niveles de prevalencia de desempeño en colaboradores del área operativa de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2019.

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis general**

H1: Existe relación entre el clima laboral y desempeño en los colaboradores del área operativa de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2019.

H0: No existe relación entre el clima laboral y el desempeño en los colaboradores del área operativa de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2019.

### **1.5.2. Hipótesis específicas**

H1: Existe relación entre las dimensiones del clima laboral y la variable desempeño en colaboradores del área operativa de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2019.

H0: No existe relación entre las dimensiones del clima laboral y la variable desempeño en colaboradores del área operativa de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2019.

H2: Existe relación entre las dimensiones del desempeño y la variable clima laboral en colaboradores del área operativa de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2019.

H0: No existe relación entre las dimensiones del desempeño y la variable clima laboral en colaboradores del área operativa de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2019.

## **CAPÍTULO II. METODOLOGÍA**

### **2.1. Tipo de investigación**

La presente investigación es de tipo descriptivo correlacional. Este tipo de investigación trata de encontrar información positiva a través de libros y datos de investigaciones reales, para construir relación entre las variables; como manifiesta Sánchez y Reyes (2015) quienes creen que este tipo de investigación permite desarrollar nuevos conocimientos.

El enfoque que se utilizó dentro de la investigación fue el cuantitativo; se recolectaron datos y se analizaron; se obtuvieron resultados con los cuales se comprobaron las hipótesis planteadas al comienzo del presente, los cuales se comprobaron mediante el análisis realizado. Todo lo mencionado anteriormente tiene el propósito de mostrar patrones de comportamiento y aceptar o rechazar teorías. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

El diseño que se utilizó fue no experimental, Hernández et al (2014) lo define como aquel estudio que no solicita la manipulación de las variables, el propósito es indagar los fenómenos que se desarrollan en su ámbito natural. Además, se presenta un corte transversal porque la información manifestada se da en un momento definitivo.

### **2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)**

Los términos de la población y espacio hacen referencia al conjunto que en todos los casos coincide con el atributo particular del muestreo, las cuales se diferencian por las características. Por tanto, es necesario localizarlo explícitamente, en función de las características del contenido, el lugar y el tiempo (Hernández et al., 2014).

En la presente investigación, la población es de 80 colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, lo cual comprende a todos aquellos colaboradores que son administrativos y operativos.

Así mismo, la muestra estuvo conformada por 60 colaboradores, los cuales fueron seleccionados por una técnica de muestreo por conveniencia, es una muestra no probabilística. La muestra es un conjunto de elementos que corresponden a la

población o universo, en el cual se recopilan los datos que serán representativos y se pretenderá medir, generalizar, y analizar los resultados del estudio (Hernández et al, 2014).

Por otro lado, las características de la muestra fueron: colaboradores, que viven en el cono norte, de 25 a 40 años aproximadamente, trabaja en la empresa alrededor de dos años.

Así mismo, cabe resaltar que el tipo de muestra para la presente investigación es no probabilístico, puesto que, solo se tuvo acceso hacia algunos trabajadores. Cuesta (2009), menciona que el muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo, donde se recolecta la información algunos de los individuos de la población, ya que no todos son seleccionados por diferentes características.

#### **Criterios de inclusión:**

Los criterios de inclusión que se tomaran en cuenta para esta ocasión fueron:

- Colaboradores que asistan a laborar en la empresa.
- Colaboradores que asistan a sus labores al momento de aplicar las encuestas.
- Colaboradores que hallan firman la aceptación del consentimiento informado.
- Colaboradores mayores de 18 años.
- Colaboradores que tienen más de un mes laborando dentro de la empresa.
- Voluntad de participación.

#### **Criterios de exclusión**

Los criterios de exclusión que se tomarán en cuentan para esta ocasión fueron:

- Colaboradores que no se encuentren presentes al momento de aplicar la encuesta.
- Colaboradores que cuenten con problemas de salud y/o descanso médico.
- Colaboradores que no deseen participar.

### **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

#### **Técnicas**

En la presente investigación se utilizó la técnica de recolección de datos, la cual se da a través de fuentes primarias, conocida como directa, las cuales son: las

personas, el ambiente, la organización o los acontecimientos observados en el presente estudio. Asimismo, se utilizarán las fuentes secundarias o indirectas que nos brindaron la información referencial sobre el tema de investigación, a través de revistas, tesis, documentos, medios de comunicación, entre otros. Bernal (2010)

### **Recolección de datos**

En principio, se le solicito la aprobación al sub gerente general de la empresa, a través de una carta, la cual fue aceptada; ya que se explicaron todos los detalles, así como los beneficios de los resultados, resolviendo las dudas; sin embargo, indicaron que se procediera a poder realizar la investigación sin colocar el nombre, es decir guardando la confidencialidad. Finalmente se define la participación, y se les pide su colaboración para la aplicación del instrumento de investigación. (Anexo 3)

De acuerdo con Hernández (2010), menciona que la técnica de recolección de datos, son medios que se emplean para recopilar la información de una investigación, así mismo, permite analizarlas. Estas se pueden dar de manera directa o indirecta, la directa se basa en entrevistas y observaciones, las indirectas son los test, cuestionar, escalas, inventarios, entre otros.

### **Instrumento**

El instrumento de medición es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos que representen realmente las variables que se tienen en mente, y luego se pueda medir. (Hernández et al, 2010).

Es por ello, que se utilizara el instrumento de investigación para obtener los datos sujetos a la medición de las variables de estudio como clima laboral y desempeño, tal y como se detalla a continuación:

### **Escala del clima laboral CL – SPC**

Ficha técnica

Nombre original: Escala del clima laboral CL - SPC

Autora: Sonia Palma Carrillo

Año: 2004 (Lima, Perú)

Administración: Individual o colectiva

Duración: 15 o 30 minutos aproximadamente

Aplicación: Trabajadores con dependencia laboral

Dimensiones:

- Autorrealización
- Involucramiento Laboral
- Supervisión
- Comunicación
- Condiciones Laborales.

Tipificación: Baremos percentiles general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa.

Para recopilar datos de nuestra variable clima laboral se utilizó la escala del clima laboral, la cual se aplicará de manera colectiva a los colaboradores y esta tardará de 15 a 20 minutos, esta prueba nos permitió recoger información sobre las siguientes percepciones a nivel global y específicos, con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

La escala CL – SPC fue diseñada por la Psicóloga Sonia Palma Sarrillo profesora de investigación en la universidad Ricardo Palma (Lima, Perú). Es un diseño con la técnica Likert alcanzando con su versión final por 50 ítems que exploran la variable del clima laboral en función a aspectos vinculados con el desarrollo de su trabajo como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo, su relación con sus compañeros y condiciones que faciliten su tarea.

**Tabla 1**

*Categorías diagnósticas de la escala de clima laboral (CL – SPC)*

Categoría diagnostica	Puntaje total
Muy favorable	210 – 250
Favorable	170 – 209
Media	130 – 169
Desfavorable	90 – 129
Muy desfavorable	50 – 89

Categorías diagnósticas de la Escala de Clima Laboral (CL-SPC) Categoría  
Diagnóstica Puntaje Total 210 – 250 Favorable 170 – 209 Media 130 – 169  
Desfavorable 90 – 129 Muy desfavorable 50 – 89

### **Validez y confiabilidad**

Palma (2004) trabajó la validez y la confiabilidad del instrumento en una muestra conformada por 1323 colaboradores con dependencia laboral de organizaciones de producción y de servicios tanto estatales como particulares; que permite identificar aquellos factores que componen la percepción individual y grupal del Clima Laboral.

### **Validez**

La versión preliminar conformada por 66 ítems se sometió al Test de KaiserMeyer Olkin obteniendo un nivel de ,980 lo que evidenció la adecuación de la muestra para efectos de análisis factorial.

### **Confiabilidad**

Los datos se examinaron con los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman, evidenciando correlaciones de ,97 y ,90 respectivamente; lo que aprueba inferir la alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable.

### **Escala de Desempeño Laboral**

Ficha técnica

Nombre original: Escala de Desempeño Laboral

Autor: Andrés Alejandro Zerpa Sosa

Año: 2014, Lima – Perú

Objetivo: Evaluar en nivel de desempeño laboral de cada trabajador

Administración: Individual y colectiva

Duración: 15 minutos aproximadamente.

Descripción: Consta de 24 ítems

Dimensiones:



- Eficacia laboral
- Eficiencia laboral
- Calidad laboral
- Economía laboral

El cuestionario fue aplicado a 60 colaboradores que son la muestra. Para la variable del clima laboral se utilizó la escala del clima laboral CL – SPC, que consta de 50 preguntas. Así mismo, para la variable del desempeño se utilizó el cuestionario de desempeño laboral, consta de 24 ítems. Las cuales nos ayudaran a demostrar la Hipótesis planteada, para saber si se cumplen o rechazan la investigación.

La metodología que se aplicara es la recolección de datos, se tomaran en cuenta los cuestionarios planteados a fin de obtener información eficaz, veraz y adecuada para el desarrollo de la actual tesis. Así mismo, se utilizarán los siguientes programas:

- Excel: Para la elaboración de cuadros y tablas
- Spss: para la recolección de datos, tabulación de los cuestionarios empleados.

### **Validez y confiabilidad**

Para la validez se realizó la V de Aiken obtenido por el criterio de jueces, se obtuvo 1.00 lo que se considera aplicable. Asimismo, para la confiabilidad del Cuestionario se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach =0,95 lo cual simboliza una confiabilidad alta.

## **2.4. Procedimiento**

Para la presente investigación, se realizó el análisis con el programa SPSS 25, en cual nos brinda variados resultados según lo que quiera medir, es por ello, que al comienzo los datos fueron colocados en una base de datos de Excel para luego proceder y ser trasladados al programa mencionado.

Se procedió a establecer categoría sociodemográfica por antigüedad, es decir el tiempo que tienen en la empresa, por sexo en relación al compromiso organizacional. De esta manera los datos fueron analizados de manera cuantitativa, luego de ello, se colocaron estadísticos de porcentajes y frecuencias para el análisis tanto de las variables como las dimensiones.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

Con el fin de medir cada una de las variables se utilizó la escala del clima laboral CL- SPC, el instrumento está conformado por 50 ítems, se consideró la escala Likert: 1) Ninguno o nunca, 2) Poco, 3) Regular o algo, 4) Mucho y 5) Todo o siempre.

Para la variable de desempeño se utilizó la prueba de desempeño, el cual estuvo conformado por 24 ítems, también se consideró la escala Likert: 1) Nunca, 2) Pocas veces, 3) Muchas veces y 4) Siempre.

#### 3.3. Análisis estadísticos descriptivos

**Tabla 2**

<i>Variables demográficas por sexo</i>		
Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Mujer	22	36,7
Varones	38	63,3
Total	60	100,0

La muestra total fue de 60 colaboradores, del total como se muestra en la tabla 22 son mujeres y 38 son varones.

**Tabla 3***Análisis de normalidad*

<i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra</i>								
		Parámetros normales <sup>a,b</sup>		Máximas diferencias extremas			KS	Sig. asintótica
		M	DS	Absoluta	Positivo	Negativo		(bilateral)
Clima laboral	A	34.25	6.150	0.089	0.070	-0.089	0.089	,200 <sup>c,d</sup>
	IL	36.67	5.448	0.085	0.080	-0.085	0.085	,200 <sup>c,d</sup>
	CL	35.90	5.581	0.128	0.080	-0.128	0.128	,016 <sup>c</sup>
	C	36.53	5.441	0.075	0.075	-0.075	0.075	,200 <sup>c,d</sup>
Desempeño laboral	S	36.35	5.304	0.112	0.112	-0.091	0.112	,057 <sup>c</sup>
	EL	23.85	3.262	0.115	0.115	-0.085	0.115	,047 <sup>c</sup>
	ECL	23.12	4.267	0.115	0.079	-0.115	0.115	,046 <sup>c</sup>
	CL	24.83	3.623	0.109	0.108	-0.109	0.109	,074 <sup>c</sup>
	E	22.85	4.380	0.113	0.113	-0.097	0.113	,054 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

En la tabla 3 se evidencia que el p valor es mayor que 0.05 ( $p > 0.05$ ) lo cual nos permite aceptar la hipótesis 1, negando así la hipótesis nula. Por lo que asumimos que nuestras variables siguen una distribución normal, paramétrica, por lo tanto, el coeficiente de correlación que se utilizará será Pearson.

**Tabla 4***Correlación entre el clima laboral y desempeño*

<i>Correlación entre el clima laboral y desempeño</i>			
		Clima laboral	Desempeño laboral
Clima laboral	Correlación de Pearson	1	,788**
	Sig. (bilateral)		,000
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	39832,600	16589,700
	Covarianza	675,129	281,181
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,788**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	16589,700	11117,650
	Covarianza	281,181	188,435

\*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según la tabla 4 se observa que existe una relación significativa ( $p = 0,00$ ) ( $p < 0.05$ ) por lo tanto, se concluye que se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula. Así mismo se puede apreciar que existe una correlación directa alta entre las variables a evaluadas ( $r = 0,788$ ),

**Tabla 5***Correlación entre desempeño y dimensiones del clima laboral*

		A	IL	CL	C	S
DESEMPEÑO	Correlación de Pearson	,789**	,730**	,730**	,735**	,676**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60

\*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 5, se observa que existe una relación significativa entre desempeño y las dimensiones de clima laboral ( $p = 0,00$ ) ( $p < 0.05$ ) por lo tanto, se concluye que se acepta la

hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula. Así mismo se aprecia la relación que tiene la variable de desempeño y las áreas de clima laboral en colaboradores del área operativa de una empresa de telecomunicaciones, encontrando que la dimensión de autorrealización ( $r = 0,789$   $p < 0.05$ ), Comunicación ( $r = 0,735$   $p < 0.05$ ), Involucramiento laboral ( $r = 0,730$   $p < 0.05$ ), Condiciones laborales ( $r = 0,730$   $p < 0.05$ ) y supervisión ( $r = 0,676$   $p < 0.05$ ) tienen una correlación positiva media. Se determina que existe una relación significativa alta entre las áreas del clima laboral y la variable de desempeño.

**Tabla 6**

*Correlación entre clima laboral y dimensiones de desempeño*

		EL	ECL	CL	E
CLIMA LABORAL	Correlación de Pearson	,703**	,681**	,722**	,687**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60

\*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 6, se observa que existe una relación significativa entre clima laboral y las dimensiones de desempeño ( $p = 0,00$ ) ( $p < 0.05$ ) por lo tanto, se concluye que se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula. Así mismo se aprecia la relación que tiene la variable de clima laboral y las dimensiones de desempeño en colaboradores del área operativa de una empresa de telecomunicaciones, encontrando que el área de calidad laboral ( $r = 0,722$   $p < 0.05$ ), Eficacia laboral ( $r = 0,703$   $p < 0.05$ ), economía laboral ( $r = 0,687$   $p < 0.05$ ) y eficiencia laboral ( $r = 0,681$   $p < 0.05$ ) tienen una correlación positiva media. Se determina que existe una relación significativa alta entre las dimensiones de desempeño y la variable de clima laboral.

**Tabla 7**

*Niveles de frecuencia de clima laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	6	10.0%
Favorable	35	58.40%
Medio	18	30.0%
Desfavorable	1	1.60%
Muy desfavorable	0	0.00%
Total	60	100.0%

En la tabla 7, se observa que el 58,4 % de los colaboradores del área operativa considera favorable el clima laboral de la empresa de telecomunicaciones, seguido de un 30% que cree que es medio, un 10% considera muy favorable el clima laboral y un 1.60% desfavorable. De tal manera que podemos aseverar que, según las consideraciones de la muestra de los colaboradores, prima un clima laboral favorable, es decir, que la empresa cuenta con una regular gestión de los recursos humanos respecto a la realización personal, del involucramiento laboral, la comunicación y las condiciones laborales prestadas a sus trabajadores, así mismo, las regulares tácticas de supervisión.

**Tabla 8**

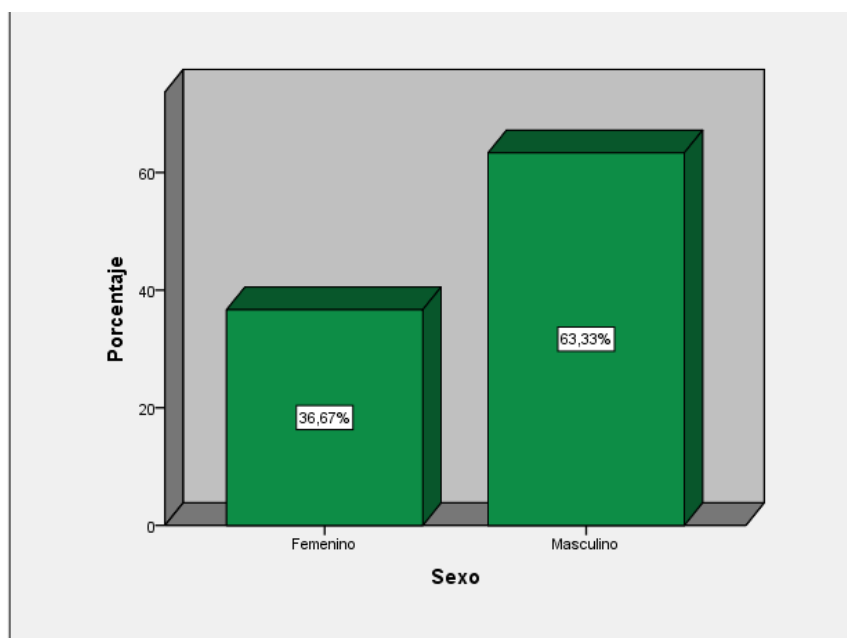
*Niveles de frecuencia de Desempeño*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	2	3.30%
Bajo	1	1.60%
Medio	27	45.00%
Alto	17	28.50%
Muy alto	13	21.60%
Total	60	100.0%

En la tabla 8, se describen los niveles de prevalencia de desempeño de los colaboradores del área operativa de una empresa de telecomunicaciones observándose que el 45% considera un nivel medio de desempeño, seguido de un 28,50% que cree que existe alto desempeño, posterior a ello, existe un 21.60% que considera que muy alto el desempeño, un 3,30% que cree que es muy bajo y un 1.60% que piensa que el desempeño es bajo.

**Figura 1**

*Variables demográficas por sexo*



**Tabla 9**

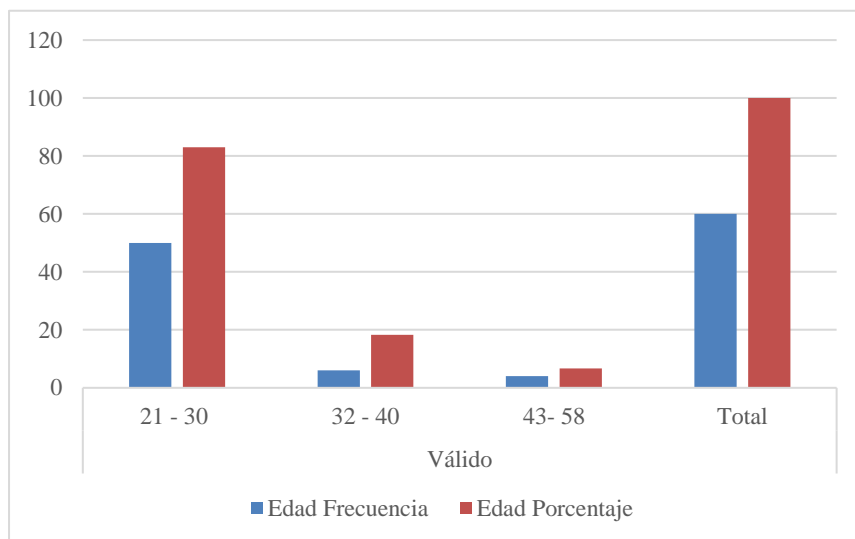
*Variables demográficas por edad*

Edad			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	21 - 30	50	83
	32 – 40	6	18.3
	43- 58	4	6.7
Total		60	100

La muestra total fue de 60 colaboradores cuyas edades oscilan entre los veintiún años y cincuenta y ocho años del total como se muestra en la tabla 9, 50 oscilan entre las edades de veintiún años y treinta años, 6 fluctúan entre los treinta y dos años y cuarenta años, 4 oscilan entre las edades de cuarenta y tres años y cincuenta y ocho años.

**Figura 2**

*Variables demográficas por edad*



**Tabla 10**

*Variables demográficas por tiempo de permanencia*

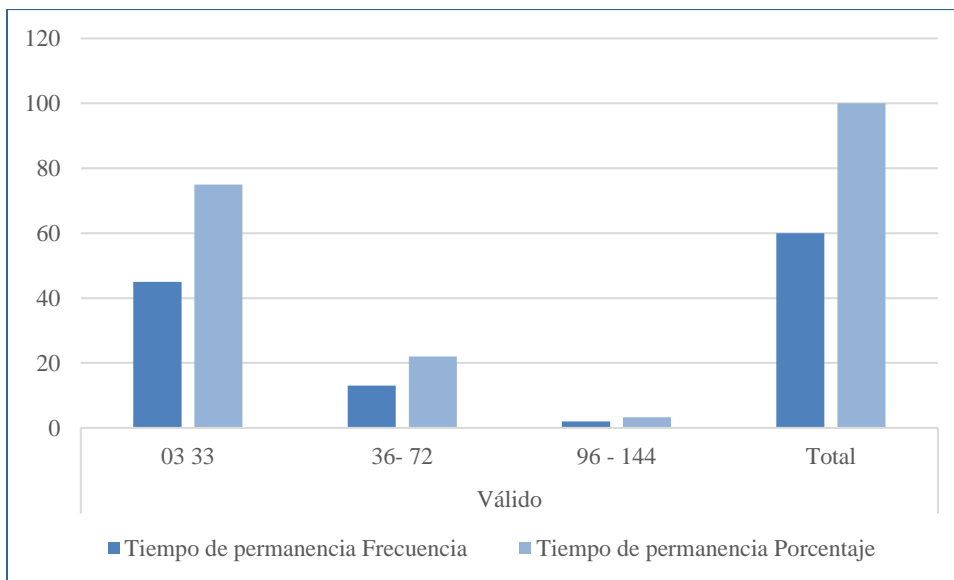
Tiempo de permanencia			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	03 33	45	75
	36- 72	13	22
	96 – 144	2	3.3
Total		60	100

La muestra total fue de 60 colaboradores cuyo tiempo de permanencia oscila entre los tres meses y los 144 meses como se muestra en la tabla 10, 45 oscilan entre el tiempo de permanencia de tres meses y treinta y tres años, 13 fluctúan entre los treinta y seis meses y setenta y dos meses; 2 oscilan entre los noventa y seis meses y ciento cuarenta y cuatro meses.



**Figura 3**

*Variables demográficas por tiempo de permanencia*



## **CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

### **4.1. Discusión**

El estudio de clima laboral y el desempeño resultan necesarios; puesto que, las variables analizadas son claves esenciales en la productividad laboral. (García, 2009). De esta manera los colaboradores expresan su opinión sobre el funcionamiento de la organización y como se sienten en ella. En tal sentido, la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y desempeño, así como la influencia entre ambas, para que sirva de instrumento de gestión en la Universidad Privada del Norte.

El análisis de discusión se dirige a determinar la relación entre el clima laboral y desempeño en los colaboradores del área operativa de una empresa de telecomunicaciones, a fin de establecer una correlación entre estas variables.

En la presente investigación se encontró que había relación entre ambas variables, ya que los resultados arrojaron que existe correlación alta ( $p=0,788$ ) entre el clima laboral y el desempeño en los colaboradores del área operativa de una empresa de telecomunicaciones. Del mismo modo, Pacheco (2017) realizó su tesis doctoral denominada “Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba, Ecuador”. En el cual se demostró, que existe una correlación positiva entre el clima organizacional y del desempeño laboral, se halló que el valor de la correlación es de 0,713 (correlación alta), siendo esta una correlación positiva entre las variables de clima organizacional y desempeño laboral.

Así mismo, los resultados hallados en los niveles de prevalencia del clima laboral dan como resultados de que existe un clima laboral favorable en los colaboradores del área operativa de una empresa de telecomunicaciones. Por otro lado, en los resultados arrojados por los niveles de prevalencia de desempeño existe un nivel medio de desempeño en los colaboradores del área operativa de una empresa de telecomunicaciones. De tal manera que con los datos obtenidos logramos interpretar de que existe un nivel medio entre ambas variables medidas.

Por otro lado, la investigación de Huaripoma y Rosado (2018), denominada “Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios de una entidad pública del cercado de Lima 2017”. Se halló una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño con elementos que mejoren la productividad del trabajo, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0, 648 (Correlación alta), similar a la presente investigación.

Esta conclusión es consistente con los resultados alcanzados a nivel internacional. Investigación de Brito (2009), en Venezuela-Guayana Máster, quien realizó una investigación llamada "Ambiente de trabajo del docente y su relación con el desempeño laboral Centro de Educación Temprana de la Fundación Niño Bolívar". Los resultados obtenidos indican que la relación entre las dos variables está correlacionada. Por otro lado, En España-Valencia, Perot, González y Ramos (2011) ejecuto su tesis denominada la “relación entre clima y gestión de recursos humanos, organización de servicio y satisfacción laboral”, indicando que los resultados arrojaron que la información obtenida del ambiente de trabajo de la organización muestra relaciones importantes, y muy satisfecho con la satisfacción laboral. En Birmingham, Payne y Fisher (2011) el documento "Estructura organizacional, ambiente laboral y relaciones laborales”, descubrió que el entorno laboral es Rendimiento laboral.

Además, estamos de acuerdo con la conclusión de Mucha Aliaga y Porta de la Cruz (2013), en su investigación “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Distrital 21 de Pilcomayo”, en la que menciona que existe una relación directa entre clima organizacional y desempeño laboral ( $r=0.854$ ). Cuando mejor es el clima organizacional mejor es el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pilcomayo

Por otro lado, Arizmendi (2015), realizó una investigación, en la cual menciona a la relación que hay entre el clima laboral en la motivación de logro los colaboradores mexicanos, el estrés afecta en la salud de los colaboradores, el potencial incluye problemas de salud y ello tiene una correspondencia directa con el potencial en sus actividades, tal y como, se muestra en los resultados mostrados anteriormente.

La investigación también tiene coincidencias con el trabajo elaborado por Prado (2015), quien ejecuta una investigación llamada “relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la universidad Cesar Vallejo, la cual tuvo como

conclusión de que existe una relación significativa entre las variables. El desempeño de los ejecutivos de la universidad Cesar Vallejo de la libertad, lo que nos muestra que el entorno laboral es un factor básico para mantener un nivel adecuado de rendimiento en la fábrica. Por lo tanto, se concluye que existe una relación causal positiva entre las dos variables.

Por otro lado, a nivel nacional, nuestros hallazgos son semejantes a la conclusión de Molocho (2009), quien hizo un Estudio sobre "El impacto del entorno laboral en la gestión de la organización de la sede" Administrativo UGEL N ° 01- Lima Sur-2009", los cuales muestran los siguientes resultados, el ambiente de trabajo expresado por el potencial humano en el diseño y la cultura de la organización humana. La tasa de impacto de la organización en la calificación intermedia de los gerentes es 43.8% UGEL N ° 01 Agencia de la Oficina Administrativa de Lima sur.

Benites (2012), realizó un estudio sobre el “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio La Arena S.A.C.”, en donde determino la relación entre el clima laboral y las relaciones interpersonales en la cual se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.8706 lo cual refiere que existe una influencia directa del clima organizacional el nivel de desempeño de los trabajadores del Consorcio La Arena S.A.C.

En la tabla 10, se demuestra que el total de colaboradores fueron 60, los cuales 22 son mujeres y 38 varones. Este escenario, concuerda con las conclusiones de estudio a nivel internacional encontrados por Garza (2010), en el estado de México – Tamaulipas, en la tesis de maestría de gestión empresarial llamada “El Clima laboral 48 en la Dirección General de Ejecución de Sanciones de la Secretaría de Seguridad Pública en Tamaulipas”, la cual tuvo como conclusión de que el clima laboral o ambiente de trabajo es de término medio, la mayoría de sus colaboradores de la organización fueron de sexo masculino al igual que nuestra investigación.

Al mismo tiempo, Garza (2010), realizo una tesis sobre el tema de la dirección de ejecución de sanciones de la secretaria publica en Tamaupilas, en la que tuvo como resultado que el clima organizacional se ve reflejado en la interacción entre las peculiaridades propias y organizacionales, el autor considera que es un elemento en la percepción de los colaboradores en las distribuciones y procesos. Es por ello, que los resultados son coincidentes con nuestro estudio, en la cual encontramos relación directa entre ambas variables y lo que refleja una en otra.

## 4.2 Conclusiones

Las conclusiones son una síntesis de los resultados obtenidos al determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño en los colaboradores del área operativa de una empresa de telecomunicaciones. Se concluye que existe una relación directa entre las variables antes mencionadas.

Con estos resultados se prueba la validez de la hipótesis principal de la investigación y se afirma que, mientras más estable sea la percepción del clima laboral por parte de los colaboradores, mayor será el desempeño de los colaboradores del área operativa de la organización.

1. Se logro observar a través de los niveles de prevalencia que existe un nivel favorable de 58.40% en el clima laboral y 45% de termino medio en el desempeño.
2. Logramos concluir que existe relación directa entre el clima laboral y el desempeño en los colaboradores del área operativa de una empresa de telecomunicaciones, esto nos demuestra que el clima laboral es un factor influyente para mantener un nivel de desempeño adecuado para los colaboradores dentro de la empresa; por ende, se concluye que existe una vinculación positiva entre ambas variables.
3. El clima laboral de colaboradores del área operativa de una empresa de telecomunicaciones, el puntaje mínimo obtenido se encontró por debajo de la media, lo cual la tabla 3 nos indica que es buena y aceptable la percepción sobre el clima laboral.
4. El desempeño de los colaboradores del área operativa de una empresa de telecomunicaciones, se encuentra con el puntaje mínimo por debajo de la media, es decir, que la percepción que se tiene sobre el desempeño, es buena.
5. Se llega a la conclusión de que ambas pruebas son confiables, es decir miden las variables investigadas las cuales son el clima laboral y desempeño.
6. Se realizó un análisis entre ambas pruebas para tener resultados confiables, y concluimos que ambas pruebas tienen un nivel de correlación alto.

#### **4.3. Recomendaciones**

- Realizar un plan de trabajo, de tal forma que se seguirá siendo constante con los resultados mostrados
- Realizar otros estudios relacionados al impacto de otras variables de competencias laborales a las que se han estudiado en la presente investigación, teniendo como objetivo obtener mayor conocimiento sobre el tema, buscando obtener mejoras.
- Se recomienda aumentar las charlas, dinámicas y capacitaciones que puedan reforzar el tema de gestión de información y gestión operativa. Tocando el tema de los servicios que la empresa proporciona, como también mayores estrategias laborales.
- Implementar cursos de crecimiento personal, durante el proceso de entrenamiento, en los que se fomente el desarrollo de habilidades y valores acordes a la cultura organizacional y perfil del puesto.

## REFERENCIAS

- Ackermna, D. (2004). *“Investigación de un caso Organizacional del Clima y Satisfacción Laboral en una Unidad de Negocios de una Empresa del sector entretenimiento en la Ciudad de Lima”*. Tesis de licenciatura, UPC. Lima.
- Acuña, E. (2009). *“el mantenimiento productivo total tpm y la importancia del recurso humano para su exitosa implementación”*. Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá.
- Arizmendi, D. (2015). *La relación del Clima Organizacional en la Motivación de logro de trabajadores mexicanos*. Trabajo de investigación, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Baltazar, D. & Chirinos, J. . (2013). *Clima laboral y dimensiones de la personalidad de una empresa de servicios en el norte de Perú, 2013*. Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/332/1/TL\\_BaltazarZavaletaDeysi\\_ChirinosAntezanaJose.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/332/1/TL_BaltazarZavaletaDeysi_ChirinosAntezanaJose.pdf)
- Bañuelos F. (2010). “Mejora el clima laboral en tu empresa e incrementa la eficiencia de tu PYME”. Recuperado el 10 de mayo de 2011 de <http://www.ideasparapymes.com/contenidos/diagnostico--clima-laboral->
- Blejmar, B. (2005). *Gestionar es hacer que las cosas sucedan*. Buenos aires: Novedades Educativas.
- Brow, W. (1990). *Teoría de la organización y la administración, enfoque integral*. México: Limusa
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones, Definición, diagnóstico y consecuencias*, (4 a ed.). México D.F.: Editorial Trillas.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. México: Trillas.
- Bonnefoy, J., & Armijo, J. (2005). *Indicadores del desempeño en el sector público*. Santiago de Chile: ILPES.

- Castro, F. & Ramon, S. (2017). *Influencia del clima laboral en el desempeño de funcionarios de negocios del segmento exclusivo de una empresa bancaria en lima – 2016*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2900/1/2017\\_Castro-Rodriguez.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2900/1/2017_Castro-Rodriguez.pdf)
- Chávez, E. A. (2014). Gestión del desempeño en las organizaciones educativas. *Horizonte de la ciencia*, 75-81.
- Chiang, V. M., & San Martín, N. N. (2015). *Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*. Ciencia & Trabajo, 159-165.
- Chiavenato, I. (2000). “*Administración de recursos humanos*”, México: McGraw Hill/Inter American a Editores, S.A.
- Chiavenato, I. (2002). *Construção de talentos*. Campus.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Brasil: McGraw-Hill.
- Daft, R. (2011). *Teoría y diseño organizacional (Décima ed.)*. México D.F.: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V
- De los Ríos, Á. (2015). *Conoce los resultados de la Evaluación de Clima Laboral Lima*. Recuperado de: Díaz, C. & Rodríguez, V. (2009).
- Delgado, C., Yensmey, E., & Pinela, M. (2019). *Relación entre la comunicación organizacional y el clima laboral en los trabajadores de la institución educativa n° 16119 del cp tabacal-chontal-Jaen 2019*, Pimentel. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5890/Chuquiyaure%20Delgado%20%26%20Pinela%20Perez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Edel, R. G. A. Casiano R:(2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. Vol. I, Versión electrónica gratuita.
- Escudero, M. (2011). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente (novedad 2011)*. España: Editorial Paraninfo.
- Frías, P. (2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales: Hacia una nueva cultura y concertación empresarial*. Santiago de Chile: Lom Ediciones
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. En: Revista Cuadernos de Administración. 25 (42): 43-61.



- Garza (2010). *Clima laboral en la Dirección de Ejecución de Sanciones de la Secretaría de Seguridad Pública en Tamaullipas*. Obtenido de repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle(123456789/473/T047/16720530%20T.pdf
- Griffin, R. W., & Moorhead, G. (2010). “*Comportamiento Organizacional Gestión de Personas y Organizaciones*”. Cengage Learning.
- Hall, R. (1996). *Organizaciones, Estructura, Procesos y Resultados*. Segunda Edición. México: Editorial Printice Hall.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., & Antonie, K. (2018). *Desempeño docente y clima laboral desde la percepción docente en una institución educativa de Parcoy, Pataz – 2018*.
- Hodgetts, R. & Altman, S. (1990) *Comportamiento en las organizaciones*. México D.F.: Editorial interamericana.
- Hospinal, S. (2014). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el área de producción de FYP inversiones S.A.C*. Universidad nacional de San Marcos. Lima.
- Huaripoma, M., & Rosado, P. (2018). “*Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del Cercado de Lima 2017*”. Lima-Perú: Facultad de Ciencias Empresariales.
- Luza, F. (2017). *El clima laboral, la satisfacción laboral y la calidad educativa de instituciones educativas de Lima*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Milkovich, G. y Boudrem, T. (1994) *Dirección y Administración de Recursos Humanos*. Un Enfoque de Estrategia. Addison Wesley. iberoamericana. Estados Unidos.
- Marroquín y Pérez (2011). *El clima laboral y desempeño laboral*. Tesis de licenciatura, Universidad de Huancavelica. Huancavelica. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4637/COMgapafa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Molina M. (2011). “Estudios de clima organizacional”. Recuperado el 19 de febrero de 2011 de <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/290-estudios-de-clima-organizacional.html>

- Mucha Aliaga, M. V., & Porta de la Cruz, E. D. (2013). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pilcamayo - Huancayo 2012-2013*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú
- OMS. (Octubre de 2017). *Organización mundial de la salud*. Obtenido de [https://www.who.int/mental\\_health/in\\_the\\_workplace/es/](https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/)
- Pacheco, H. (2017). “*Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba*”. Tesis para obtener el grado de doctor en Gestión de Empresas. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC*: Manual. Lima.
- Ponce, E. (1998) *Mejoramiento del diseño y Desempeño Organizacional de la AFP Horizonte en todo el Perú*. Lima.
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. Tesis de licenciatura, Universidad nacional Jose Maria Arguedas, Andahuaylas. Obtenido de [http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas-Clima %20organizacional %20y%20desempe%c3%b1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas-Clima%20organizacional%20y%20desempe%c3%b1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Editorial Bussines Suport
- Rodríguez, A. (2010). *Clima organizacional y su influencia en el rendimiento individual*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Campus Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala.
- Rodríguez, D. (1999). *Diagnostico organizacional*. (3era ed.). Santiago de Chile: Alfaomega grupo editor S.A.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*, 15ª. ed.

- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración (Décimosegunda ed.)*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Ruíz, A.; Ruíz, T.; y Ruíz, N. (2017). *Test de Clima Laboral CL-RG*. Perú: Fondo Editorial de la Universidad César Vallejo.
- Sandoval, M.; Magaña, D. & Surdez, E. (2013). *Clima organizacional en profesores investigadores de una institución de educación superior, costa rica*. *Revista Electrónica" Actualidades Investigativas en Educación"*, 13(3), 1-24.
- Vidangos Cruz, C. A. (2017). *Análisis de las Relaciones Interpersonales y Clima laboral DE BEGSA empresa individual de responsabilidad limitada–Puno periodo 2016*.
- Sierra, M. (2015) *El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del hospital regional de cobán, a.v*. Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>
- Solarte, M. G. (2009). *Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual*. Cuadernos de administración, 25(42), 43-61.
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral* (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango). Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Quetzaltenango. Obtenido de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>.
- Tamayo, Ñ. y Romero, C. (2019). *El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018*. Tesis de licenciatura. Universidad nacional de educación de Enrique Guzmán y Valle.
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional trabajo, salud y factores psicosociales*. México: El Manual Moderno S.A.
- Zans, A. (2017) *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el periodo 2016*. Tesis de maestría, Unan, Nicaragua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

## ANEXOS

### Anexo N°1

#### Escala del clima laboral CL – SPC

#### Escala de opiniones

##### DATOS PERSONALES

Fecha: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino \_\_\_\_\_ Femenino \_\_\_\_\_

Jerarquía Laboral: Directivo \_\_\_\_\_ Empleado \_\_\_\_\_ Operario \_\_\_\_\_

Empresa: \_\_\_\_\_

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleja su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

		Ninguno o nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización					
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					

32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la institución.					
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

## Anexo N°2

### Cuestionario de desempeño laboral

Edad \_\_\_\_\_

Sexo (F) (M)

Tiempo de Servicio en la Empresa: \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

INSTRUCCIONES: Este cuestionario deberá ser completado por el personal, su punto de vista es muy importante para conocer la percepción que existe sobre el desempeño laboral en la dependencia y específicamente en su departamento donde labora y poder determinar, conclusiones y recomendaciones en vías de una mejora continua. Este documento solo se aplicará en un solo acto al personal, al contestar el cuestionario deberá marcar con una “X” el valor de calificación correspondiente.

N°	ITEMS	Nunca	Rara	A veces	Siempre
1	Considera que el trabajo que realiza con eficiencia aporta el logro de los objetivos que busca la empresa.				
2	Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz, en el área laboral para el logro de los objetivos.				
3	Considera que en la empresa los trabajadores tienen la actitud de compromiso con su trabajo.				
4	Considera que los trabajadores tienen la actitud para innovar ideas de trabajo.				
5	Considera que realiza su trabajo con efectividad y compromiso.				
6	Considera que su equipo de trabajo es efectivo.				
7	Considera que hay buena productividad en su equipo de trabajo.				
8	Considera que la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal.				
9	Cree que la competencia entre los colaboradores permite que el área sea más eficiente.				
10	Cree que los compañeros le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus habilidades laborales.				
11	Considera que la empresa propicia el liderazgo en equipo.				
12	Considera que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo.				
13	Considera Ud. que cumple con responsabilidad las tareas que se le encomienda.				

14	Considera que entre sus compañeros hay responsabilidad y apoyo.				
15	Considera que los acuerdos de sus superiores le permiten tener una mejor atención en su trabajo.				
16	Considera que su jefe inmediato presta atención suficiente a su trabajo.				
17	Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo.				
18	Considera estar satisfecho con el respeto y consideración que el jefe inmediato le brinda.				
19	Considera que la distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores.				
20	Considera que los canales de distribución económica de la empresa han permitido nuevos proyectos.				
21	Considera que la empresa le ofrece los recursos necesarios para realizar su trabajo.				
22	Considera que los recursos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permiten trabajar mejor.				
23	Considera que el presupuesto es suficiente para la cantidad actual de colaboradores en el área.				
24	Considera que la empresa brinda al área el presupuesto necesario para realizar su trabajo.				



### Anexo N°3

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento informado, es brindar a los participantes de la investigación una clara explicación de la naturaleza misma, y a su vez el rol que cumplen como participantes.

La presente investigación esta conducida por Claudia Buitron Veramendi, de la carrera profesional de psicología de la Universidad Privada del Norte. Teniendo como objetivo estudiar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño en los colaboradores del área operativa.

Si usted accede a participar en este estudio, la información que se recoja será confidencial y no se usaran para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Así mismo, sus respuestas serán anónimas ya que no se le solicitará su identidad.

De presentar alguna duda sobre la investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su colaboración. De antemano, se agradece su participación. Luego de haber leído el consentimiento informado, acepto participar voluntariamente en esta investigación.

---

He sido informado(a) sobre el objetivo de la investigación. Y reconozco que la información que yo provea en el transcurso la investigación es estrictamente confidencial, ya que el resultado de este estudio será parte de una tesis, que a la vez ayudará a realizar nuevas investigaciones. Por lo tanto, no será utilizada para ningún otro propósito fuera de lo mencionados en este estudio sin mi consentimiento.

---

Firma